Rapport annuel
de l'ombudsman du Yukon 2008

Message de l'ombudsman

Depuis que je suis devenue ombudsman, en mai 2007, on me pose souvent les deux questions suivantes : « Qu'est-ce que c'est un ombudsman? » et « Pourquoi on ne vous appelle pas une femme ombudsman? (ombudswoman en anglais) ».

Ces questions me permettent de discuter du rôle du Bureau de l'ombudsman du Yukon et de présenter une courte liste des exigences qui aideraient notre bureau à répondre le mieux possible aux besoins des Yukonnais et Yukonnaises.

Je vais d'abord traiter de la deuxième question. Elle met en lumière une plus grande prise de conscience de notre société sur les problématiques hommes-femmes, mais, dans ce cas-ci, le terme ombudsman n'est pas spécifique au sexe. Le concept de l'ombudsman a été inventé en Suède il y a près de 200 ans. Ombudsman vient du suédois et signifie « protecteur des citoyens ». Il n'y a pas de façon plus claire ou plus simple d'exprimer l'objectif fondamental de notre bureau.

La première question indique que nous devons encore faire de l'éducation publique sur le rôle et l'importance de l'ombudsman, pas seulement au Yukon, mais également dans d'autres régions. Le concept n'est pas bien compris partout.

Ce rapport est l'une des façons par lesquelles mon bureau essaie d'informer les Yukonnais et Yukonnaises sur notre travail. Nous le distribuons à grande échelle et nous répondrons rapidement aux demandes d'exemplaires supplémentaires pour les écoles, les bureaux ou d'autres endroits. Le rapport utilise un format et un langage qui, nous l'espérons, facilite sa lecture et le rend accessible à tout le monde. Notre travail est rigoureux et intéressant, et ce rapport devrait le refléter. Certaines sections du rapport résument nos activités au cours de l'année ainsi que les résultats atteints. D'autres sections offrent une description générale du fonctionnement de notre bureau. Nous travaillons également à offrir ce genre d'information toute l'année par nos efforts de relations communautaires, décrits plus loin dans ce rapport.

Ce dont nous avons besoin… pour répondre à vos besoins

En pensant à ces deux questions fréquemment posées, j'ai décidé en retour de poser une question. De quoi le Bureau de l'ombudsman du Yukon a-t-il besoin pour être le plus efficace et pour offrir le meilleur service possible aux Yukonnais et Yukonnaises? Selon moi, le succès de mon travail repose sur trois aspects : la sensibilisation du public, les ressources appropriées démontrant le respect dû au rôle de surveillance de l'ombudsman, et un gouvernement prêt à faire preuve de leadership en collaborant, en écoutant et en acceptant parfois le changement.

Sensibilisation du public

Afin que les citoyens et citoyennes fassent part de leurs préoccupations à notre bureau, ils doivent premièrement savoir ce que nous faisons et pourquoi nous sommes ici. Nos communications et présentations visent à sensibiliser le public au rôle de l'ombudsman et aux services qu'il offre. Faire connaître ce bureau aux Yukonnais et Yukonnaises, grâce à des rapports publics, du matériel pédagogique, des communiqués de presse et un site Web convivial, demeure une priorité.

L'un de nos messages clés de communication porte sur ce que nous cherchons exactement quand nous faisons enquête. L'ombudsman du Yukon enquête de façon impartiale et indépendante sur « les situations qui se sont mal passées. » Une bonne partie de notre travail consiste à établir les faits et à examiner les lois, règlements ou politiques pour déterminer si le gouvernement a été constant dans sa prise de décision et de mesures, et s'il a offert des raisons et des explications appropriées. Cela dit, notre réel instrument de mesure est « l'équité ». Une loi, politique ou un règlement peut être appliqué de façon constante, mais le résultat peut être qu'une personne est traitée de façon injuste. Pour un gouvernement, c'est souvent ce genre de situation qui est le plus problématique.

Les gouvernements préfèrent la certitude et, à un niveau, la certitude peut être définie comme l'application prévisible de règlements et rien de plus. Toutefois, cette approche « sans nuances » peut parfois être une source d'injustice, parce que les gens ne peuvent pas tous être facilement classés dans un ensemble prévisible de règlements. Ma tâche est d'aller au-delà de simple application de lois et de règlements. Mon bureau prend aussi en considération les effets conséquents sur les gens, fait ressortir toute zone « grise » et suggère des façons de remédier à l'injustice, soit pour un plaignant en particulier ou pour le public en général.

Respect et ressources

Mon efficacité en tant qu'ombudsman dépend de la confiance que m'accordent le public et les administrateurs gouvernementaux. Cette confiance s'établit par une meilleure sensibilisation du public, que je viens de mentionner, et par le degré avec lequel nous appliquons ce que nous recommandons au gouvernement : écouter attentivement, répondre clairement et donner les raisons et les explications des décisions.

Afin de renforcer la confiance du gouvernement et le respect de notre bureau, j'ai à maintes reprises rappelé aux administrateurs gouvernementaux que nous nous adressons uniquement à eux pour des cas sérieux. Mon bureau a des limites juridictionnelles et suit un processus rigoureux d'évaluation. Ce n'est qu'après la considération de tous ces facteurs que nous entreprenons une enquête. Pour cette raison, quand nous faisons enquête, nous nous attendons à une coopération complète et à de l'aide en temps opportun. Il est important que le gouvernement comprenne que nous ne sommes pas là pour interrompre le travail quotidien ni pour chercher un coupable. Nous sommes là pour améliorer l'administration des services gouvernementaux aux Yukonnais et Yukonnaises et pour résoudre les problématiques pour les plaignants.

En fin de compte, l'ombudsman gagne à la confiance du public et du gouvernement en offrant une évaluation équitable, impartiale et indépendante d'une plainte. Afin d'être pertinent et plus efficace, mon bureau doit réduire le temps requis pour mener les enquêtes. L'ombudsman du Yukon est également le commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée et, à ce titre, il est responsable de la surveillance et de l'application de la *Loi sur l'ombudsman* et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Les deux postes, qui comportent des responsabilités distinctes et séparées, sont actuellement remplis, tel qu'autorisé par le gouvernement, de façon concomitante et à temps partiel. En conséquence, le Yukon a en réalité un ombudsman un quart du temps et un Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée un autre quart du temps. J'ai trois employées qui produisent du travail exigeant de ma part beaucoup de consultations, de revisions et de prises de décisions. Il ne semble ni efficace ni constant ni responsable que je ne sois disponible pour elles que la moitié du temps. Cela entraîne une « congestion » et des délais inutiles dans l'achèvement du travail.

En 1996, le gouvernement du Yukon a fait preuve d'engagement et d'un esprit novateur quand il a mis en place le Bureau de l'ombudsman et du Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Toutefois, depuis 1996, la charge de travail a sans cesse augmenté. En moyenne, l'ombudsman reçoit plus de 80 plaintes par année, de plus en plus d'entre elles donnant lieu à des enquêtes. Le nombre de révisions de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de plaintes s'y rapportant dépassent les 30 par année et plusieurs aboutissent en enquêtes officielles. De plus, cela représente seulement une petite partie du travail que nous effectuons. Chaque année, plusieurs Yukonnais et Yukonnaises communiquent avec notre bureau. Nous leur offrons des renseignements, de l'aide et nous les orientons, même si leurs cas n'aboutissent pas en plainte ou en enquête officielle. Cette demande grandissante doit être satisfaite avec des ressources adéquates.

J'ai profité de toutes les occasions pour inciter le gouvernement, par l'intermédiaire de la Commission des services aux députés, à transformer le poste de l'ombudsman et du Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée en un poste à temps plein pour que notre bureau ait la capacité et les outils d'atteindre nos objectifs prescrits par la *loi* et de répondre correctement aux besoins des gens du Yukon. À la fin de 2008, ma plus récente demande était entrée à l'étude.

Leadership

L'ombudsman n'a pas la compétence d'ordonner à un ministère ou un organisme de changer. Mon pouvoir se trouve dans la force de la persuasion morale. La résolution d'une plainte ou la modification d'une politique ou pratique gouvernementale dépend d'un gouvernement qui se doit d'être transparent, prêt à écouter les autres et responsable. Un leadership exécutif gouvernemental est essentiel à notre efficacité. L'attitude des gestionnaires envers la transparence et la coopération ont des retombées et des répercussions sur tous les aspects de mon travail. J'ai le plaisir de mentionner, qu'en général, mes enquêtes et recommandations sont bien reçues. Toutefois, j'ai dû attendre bien trop longtemps pour des réponses du gouvernement à mes demandes de renseignements, de rapports aux ministères et de recommandations. J'ai dû écrire aux divers ministères et leur demander s'ils allaient répondre à ma correspondance. Bien que je sois consciente de l'importance du travail quotidien du gouvernement, je m'attends à ce que les cas sérieux soulevés par mon bureau au nom des Yukonnais et Yukonnaises soient traités rapidement.

Le Bureau de l'ombudsman constitue une instance de dernier recours pour les gens qui pensent avoir été victimes d'une injustice. Cela signifie que quand ils viennent nous voir, ils sont souvent frustrés et vaincus. Il est très probable que plusieurs autres Yukonnais et Yukonnaises ne viennent jamais à notre bureau pour ces mêmes raisons. Une partie de mon travail est de rappeler aux administrateurs gouvernementaux que leurs actions ont des conséquences très réelles qui peuvent avoir une incidence significative sur la vie des gens. Quand nous arrivons à trouver ensemble une résolution, un immense sentiment de satisfaction est ressenti par le plaignant et le ministère concerné.

Protéger l'intérêt public

Cette année, en tant qu'ombudsman et Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, j'ai traité quatre demandes de commentaires sur des lois, (*Loi sur les services correctionnels*, *Loi sur le défenseur de l'enfance et de la jeunesse*, *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* et *Loi sur le dépistage et la divulgation obligatoires*). Cette occasion de revoir et de faire des commentaires sur les lois ou programmes proposés est vitale. Notre perspective est unique et nous considérons toujours l'intérêt public. J'ai également étudié minutieusement les modifications proposées ou les nouvelles lois, et, dans chaque cas, nous avons fourni des observations écrites au gouvernement. Mes commentaires ont été bien reçus et, à la suite de recommandations de notre bureau, certains changements importants ont été apportés à ces lois.

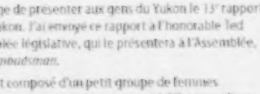
De plus, en 2008, j'ai continué à travailler pour clore les enquêtes en instance et rédiger des procédures administratives pour améliorer nos services et documenter notre travail, nos décisions et nos recommandations.

Merci

C'est un honneur et un privilège de présenter aux gens du Yukon le 13e rapport annuel de l'ombudsman du Yukon. J'ai envoyé ce rapport à l'honorable Ted Staffen, président de l'Assemblée législative, qui le présentera à l'Assemblée, tel que requis par la *Loi sur l'ombudsman*.

Le Bureau de l'ombudsman est composé d'un petit groupe de femmes dévouées qui font quotidiennement un travail exceptionnel. Elles travaillent dans un milieu exigeant avec une charge de travail impressionnante. Leur engagement envers le rôle de ce bureau et le public est inflexible. Je les remercie individuellement de leur patience, leur sens de l'humour et leur soutien sans relâche.

Recevoir les plaintes, enquêter sur les préoccupations et résoudre les conflits est un travail difficile qui exige une approche équilibrée et coopérative. Nous ne faisons pas ce travail toutes seules dans notre coin. Je remercie les personnes et les ministères qui reconnaissent nos buts communs et qui nous aident à les atteindre.



Tracy-Anne McPhee
Ombudsman
Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée

Bureau de l'ombudsman et de la Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée du Yukon

Notre mission

Fournir un mode d'intervention indépendant et impartial par lequel les plaintes du public à l'endroit du gouvernement du Yukon peuvent être entendues et faire l'objet d'une enquête dans le but de promouvoir l'équité, la transparence et la responsabilité au sein de l'administration publique.

W. D. Susan, Alice, Catherine, Tracy

Notre équipe

Tracy-Anne McPhee
Ombudsman
Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée

Catherine Buckler Lyon
Enquêteuse principale/médiatrice

Susan Dennehy
Enquêteuse/médiatrice
Conseillère juridique

Alice Purser
Adjointe administrative

Relations communautaires

Les services du Bureau de l'ombudsman sont offerts à tous les Yukonnais et Yukonnaises. Nous nous efforçons, durant l'année, de publiciser notre travail pour nous assurer que les Yukonnais et Yukonnaises connaissent les services offerts par notre bureau.

Cette année, nous avons organisé plusieurs sessions d'information publique portant sur notre travail et nos services. Nous avons produit plusieurs communiqués de presse pour diffuser, par l'intermédiaire des médias, l'information au public. Nous avons aussi créé une nouvelle brochure comportant de l'information générale sur notre bureau ainsi qu'une plus petite carte d'information pour les jeunes Yukonnais et Yukonnaises.

En mars, nous avons participé à l'atelier sur l'administration du tribunal de justice pour les Premières nations autonomes du Yukon, organisé par les Premières nations des Champagnes et Aishihik. Nous avons fait une présentation Power Point sur le rôle et les fonctions de l'ombudsman.

En novembre, nous avons produit un communiqué de presse pour publiciser le dépôt des rapports annuels 2007 de l'ombudsman et du Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Le but de ces rapports est « d'informer, d'éduquer et d'illustrer la nature du travail que nous effectuons ainsi que les résultats atteints. » Les rapports de 2007 ont été présentés dans un nouveau format convivial et distribués pour aider à présenter notre bureau aux collectivités et dans les régions du Yukon où il n'est pas bien connu.

Qui est l'ombudsman du Yukon?

L'ombudsman du Yukon est un enquêteur impartial qui reçoit les plaintes d'injustice relativement aux services offerts par le gouvernement territorial. L'ombudsman est un officier de l'Assemblée législative mais est indépendant du gouvernement et des partis politiques. L'ombudsman n'est ni un défenseur des personnes plaignantes ni un défenseur des actions gouvernementales.

Ce que nous pouvons enquêter

L'ombudsman du Yukon peut faire enquête sur les organismes suivants :

- les ministères du gouvernement du Yukon;
- les sociétés d'État et les organismes ou les comités indépendants;
- les écoles publiques;
- le Collège du Yukon;
- les hôpitaux;
- les organismes régissant les associations professionnelles;
- les municipalités et les Premières nations du Yukon (seulement si elles en ont fait la demande).

L'ombudsman ne peut faire enquête sur les points suivants :

- les différends entre particuliers;
- le gouvernement fédéral;
- les tribunaux, l'Assemblée législative du Yukon, le Bureau des élections du Yukon ou des avocats agissant au nom du gouvernement;
- la GRC;
- les questions entre les propriétaires et les locataires;
- les assurances-habitation ou automobile;
- les banques;
- les entreprises; et
- les dossiers ayant eu lieu avant l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'ombudsman* (1996).

Toutes les plaintes ne font pas l'objet d'une enquête. Chaque plainte est unique, et nous essayons de trouver la meilleure résolution. Cela peut signifier une enquête ou nous pouvons suggérer d'autres façons de résoudre votre problème.

Les services offerts par le Bureau de l'ombudsman sont gratuits et confidentiels.

Que se passe-t-il quand vous nous demandez de l'aide?

Quand nous recevons une plainte, nous suivons un processus qui comprend la détermination de la compétence, des enquêtes et recherches préliminaires, des analyses, une éventuelle enquête et une résolution. Voici une brève description du processus :

Première étape — Est-ce le genre de plainte que nous acceptons?

Nous écoutons votre plainte et vous posons des questions pour déterminer si notre bureau est le meilleur endroit pour y donner suite. La *Loi sur l'ombudsman* du Yukon présente les types de plaintes que nous pouvons accepter. Si la *Loi* ne s'applique pas à votre plainte, nous discutons des autres options disponibles.

Deuxième étape — Est-ce que la plainte est prête pour nous?

Nous vous demandons d'expliquer les étapes que vous avez déjà entreprises pour résoudre votre plainte. Nous voulons connaître les points suivants :

- Avez-vous demandé au bureau du gouvernement de vous donner les raisons de la décision?
- Y a-t-il eu un processus d'appel? Si oui, l'avez-vous suivi?
- Avez-vous essayé de résoudre le problème avec la direction du ministère?

Si vous n'avez pas essayé certaines de ces options, nous vous demandons de le faire avant d'accepter votre plainte. Le Bureau de l'ombudsman constitue une instance de dernier recours. Vous devez premièrement essayer de suivre les processus internes du gouvernement disponibles pour résoudre votre question avant de vous adresser à notre bureau.

Troisième étape — Quelle information possédez-vous?

Nous vous demandons de décrire en détail ce qui s'est passé. Nous pouvons vous demander d'écrire votre histoire et de nous donner des copies de tout document que vous avez se rapportant à votre plainte.

Quatrième étape — Comment examinons-nous votre plainte de façon impartiale?

Nous examinons votre information et nous demandons également de l'information au gouvernement pour pouvoir déterminer la meilleure façon de traiter votre plainte. Nous essayons de résoudre officieusement votre plainte.

Cinquième étape — Que se passe-t-il si votre plainte n'est pas résolue?

Si votre plainte ne peut être résolue officieusement, nous pouvons enquêter. Parfois, les choses se résolvent par des discussions avec le ministère durant le processus d'enquête. Après l'enquête, si votre plainte est justifiée, l'ombudsman peut faire une recommandation au ministère.

Un défenseur de l'enfance et de la jeunesse au Yukon

En novembre 2008, le ministre Glenn Hart a invité l'ombudsman du Yukon à partager, dans un document de travail public, ses commentaires sur le modèle de défenseur de l'enfance et de la jeunesse proposé par le ministère de la Santé et des Affaires sociales.

Le gouvernement propose un « modèle yukonnais » pour la création d'un défenseur de l'enfance et de la jeunesse. Mes commentaires sur cette proposition ont porté sur le rôle de l'ombudsman, ainsi que sur l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Je n'ai pas commenté sur les principes, la portée ou les fonctions du défenseur de l'enfance et de la jeunesse tel que proposé, car cela est une décision politique dans le cadre du mandat du gouvernement.

Voici mes recommandations générales :

- Que la création d'un défenseur de l'enfance et de la jeunesse ne change pas le mandat, le rôle et les responsabilités de l'ombudsman dans le cas des enfants, des jeunes et des familles qui cherchent ou reçoivent des services gouvernementaux.
- Que l'accès à l'information du défenseur soit régit par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Toute dérogation à la *loi* ne devrait avoir lieu que lorsque c'est absolument nécessaire pour exercer le mandat du défenseur. Cela devrait être mentionné dans la nouvelle *loi*.

La création d'un nouveau fonctionnaire législatif pour défendre les droits des enfants est une étape positive et devrait améliorer le système actuel de surveillance et d'assurance de la qualité pour les enfants, les jeunes et les familles offert par l'ombudsman.

Mes commentaires sont disponibles sur notre site Web à l'adresse www.ombudsman.yk.ca (en anglais seulement).

Recommandations de l'ombudsman

Cette année, le Bureau de l'ombudsman du Yukon a fait, après enquête, plusieurs recommandations à divers ministères. Afin d'indiquer la nature et la portée des recommandations provenant typiquement de notre bureau, voici une liste de certaines des recommandations faites en 2008 :

- Fournir des raisons sérieuses sous-tendant les décisions. Les raisons doivent comprendre de l'information suffisante pour que la personne concernée connaisse les faits considérés et les lois, politiques ou directives spécifiques utilisées dans la prise de décision.
- Lorsqu'une personne est informée d'une décision, elle devrait recevoir en même temps des renseignements sur les droits de révision ou d'appel.
- Offrir aux débiteurs des mises à jour exactes et régulières sur l'état de leurs prêts, y compris le nom et numéro de téléphone d'un employé qui peut répondre aux questions ou aux préoccupations.
- Élaborer une politique écrite et détaillée, présentant les critères et le processus pour déterminer quand les demandes de terrains résidentiels ruraux seront regroupées pour une décision.
- Lorsqu'une décision est prise sur la base de politiques diverses, s'assurer que ces politiques sont disponibles au public.
- Créer du matériel et offrir de la formation pour garantir que les membres du public reçoivent de l'information conforme au processus de demandes de terrains.
- Élaborer des politiques fixant les critères et le processus de sélection d'un élève du secondaire pour prononcer le discours d'adieu.
- Élaborer des stratégies pour garantir que les propriétaires faisant partie d'un projet d'électrification et de télécommunications rurales (PETR) reçoivent assez d'information en temps opportun sur le trajet et le coût du projet avant de devoir voter.
- Assurer que les propriétaires reçoivent une carte indiquant le trajet des lignes électriques par rapport aux propriétés comprises dans la région du projet d'électrification et de télécommunications rurales (PETR).
- Couvrir les frais du prolongement de la ligne électrique principale jusqu'à la ligne de lot d'un propriétaire qui a été victime d'une injustice.
- Élaborer un protocole pour assurer que les personnes non assurées et en possession de leurs moyens sont parfaitement au courant des frais et de leurs responsabilités personnelles avant de consentir à une évacuation sanitaire.
- Présenter ses excuses à un plaignant qui a été victime d'une injustice.

L'ombudsman du Yukon en action — la réalité

L'une des meilleures façons de décrire quelque chose est de donner des exemples. Nous avons compilé quatre histoires qui illustrent le travail accompli en 2008, et les résultats que nous pouvons atteindre. En raison de la confidentialité de nos services, nous avons changé les noms des personnes concernées.

Communiquer, communiquer, communiquer

Centre correctionnel de Whitehorse (CCW)

Gérald, un détenu au Centre correctionnel de Whitehorse, était sur le point d'être transféré à un autre établissement à l'extérieur du Yukon. Pour cette raison, il était impatient d'avoir des visites avec sa partenaire et il était contrarié parce qu'il n'avait pas le type de visites qu'il croyait être en droit de recevoir. (Le centre correctionnel offre deux types de visites aux détenus. Lors d'une visite « contact », le détenu et le visiteur sont ensemble dans une salle de réunion spéciale de la prison. Lors d'une visite « avec séparation » ou « à travers une vitre », une cloison vitrée sépare le détenu et le visiteur).

Gérald avait déjà eu des visites « avec séparation » avec sa partenaire. Toutefois, il croyait avoir également le droit à une visite « contact » en raison de son imminent transfert et parce qu'il avait déjà demandé ce type de visite à plusieurs reprises. Sa croyance était basée sur son expérience précédente et sur ce qu'il avait compris dans les réponses des agents de correction (gardes) à la suite de ses demandes.

Après avoir fait de nombreuses demandes, qui ont toutes été refusées, Gérald s'est plaint à notre bureau que la décision était injuste. Nous avons examiné la politique sur les visites du Centre correctionnel. Nous avons découvert que Gérald s'était trompé dans sa croyance qu'il « avait droit » à une visite « contact ». Une décision à propos d'une visite pour un détenu qui est transféré à un autre établissement est une décision discrétionnaire prise par la direction du Centre correctionnel de Whitehorse. La décision est basée sur une évaluation des risques de sécurité pour le visiteur et le personnel. L'enquête a révélé que le directeur avait pris en considération les enjeux de sécurité et avait opté contre une visite « contact ».

Résultat : Notre bureau a conclu que la décision de refuser à Gérald une visite « contact » n'était pas injuste et que la plainte n'était donc pas justifiée.

Toutefois, notre travail a aussi révélé que la communication entre Gérald et les membres du personnel du Centre correctionnel de Whitehorse quant à leur prise de décision n'était pas claire ou constante, et que cela a contribué à sa croyance qu'il avait droit à une visite « contact ».

Notre bureau veut assurer que les détenus reçoivent des renseignements complets et précis en réponse à leurs demandes de visites. Dans ce cas, si les réponses du personnel à Gérald avaient fourni des renseignements complets et précis sur le processus de considération de sa demande, la situation n'aurait peut-être pas atteint le point l'amenant à notre bureau.

Pour cette raison, nous avons fourni au Centre correctionnel de Whitehorse une lettre suggérant des façons d'améliorer ses communications dans ce cas et potentiellement dans de futurs cas similaires.

Nous avons suggéré que la réponse à la première demande de Gérald aurait dû présenter clairement les renseignements suivants :

- Des références à la politique sur les visites et un énoncé décrivant le fonctionnement de la politique.
- Le nom et le poste de la personne qui a pris la décision.
- Les critères considérés lors de la prise de décision.
- Toute condition à satisfaire avant que le décideur considère la demande (cela peut comprendre des facteurs comme la nécessité d'approuver les visiteurs ou d'avoir une date ferme pour le transfert).
- L'échéancier de la prise de décision.

Un prêt perdu dans les va-et-vient

Finances

Henri est un entrepreneur du Yukon qui a fait une demande à Industrie Canada et a reçu un prêt pour sa petite entreprise. Bien que ce soit un prêt fédéral, il était administré par le gouvernement du Yukon. En 1998, la majorité du prêt d'Henri avait été remboursé, sauf 900 $. En 2002, le prêt d'Henri a abouti sur une liste avec plusieurs autres prêts en souffrance, totalisant 2,1 millions. Parce que ces prêts n'avaient pas été payés, ils sont passés du ministère du Développement économique à celui des Finances, le 1er avril 2002, pour recouvrement. La décision du gouvernement de recouvrir ce groupe de prêts a été largement diffusée dans les médias, en grande partie parce que plusieurs récipiendaires de prêts inclus dans le groupe étaient des personnes très en vue.

Henri a voulu résoudre le problème rapidement et a écrit au ministère des Finances pour demander que son montant en souffrance de 900 $ soit annulé. Il a reçu une lettre de réponse énonçant que : « L'annulation de cette dette en souffrance de votre part n'est pas envisagée à ce moment. » Toutefois, aucune raison n'a été offerte pour ce refus.

En 2003 et 2004, Henri a continué avec ténacité à se renseigner sur son prêt. Il a lu les rapports des médias sur la décision du gouvernement sur ce groupe de prêts. Il a écrit au ministère, a envoyé des courriels, rendu visite et parlé à plusieurs personnes dans ce ministère. Toutefois, il n'a pas réussi à obtenir des renseignements détaillés sur son prêt et est venu nous voir au bureau au milieu de 2004.

Peu après, Henri a respecté une demande du ministère des Finances de signer une entente de restructuration de son prêt. Plus tard, il s'est avéré que son prêt, comme certains autres prêts en souffrance reçus d'Industrie Canada, était retransféré au gouvernement fédéral pour recouvrement.

Notre enquête a relevé plusieurs problèmes avec la façon dont le cas d'Henri a été traité. Premièrement, le ministère des Finances n'a pas respecté la politique de recouvrement du gouvernement du Yukon qui énonce que le recouvrement devrait être prompt et vigoureux. Le traitement du cas d'Henri n'était certainement pas prompt. Huit années se sont écoulées entre la date de son dernier paiement et le retransfert à Industrie Canada pour recouvrement en 2006.

Nous avons aussi découvert que le ministère n'avait pas satisfait à la norme de diligence nécessaire pour un entrepreneur qui dépendait uniquement du ministère pour des renseignements précis et opportuns sur son prêt en souffrance. Malgré sa poursuite persistante de renseignements, de longues périodes se sont écoulées sans qu'Henri obtienne de clarifications sur son prêt. Le ministère semble s'être fié à la diffusion d'une série de communiqués de presse concernant le groupe de prêts, mais cela ne remplaçait pas la communication directe, surtout puisque le traitement du prêt d'Henri était quelque peu unique.

Finalement, nous avons commenté que le ministère doit donner des raisons adéquates pour ses décisions.

Résultat : Le ministère des Finances a reconnu volontiers que ces problèmes avaient bien eu lieu et il nous a assuré qu'il avait mis en œuvre de meilleures prises de décisions et pratiques de communication relativement aux procédures de recouvrement des prêts.

Le consentement éclairé a besoin de lumière

Régie des hôpitaux du Yukon (RHY) et Ministère de la Santé et des Affaires sociales (SAS)

Robert, un nouveau résident du Yukon, est tombé malade environ trois mois après son déménagement ici. Il a été transporté à l'hôpital général de Whitehorse, mais un diagnostic complet n'était pas possible à cet établissement. Robert a accepté une évacuation sanitaire (EVASAN) à un hôpital en Colombie-Britannique où le diagnostic a été complété. À son retour au Yukon, il a reçu une facture du ministère de la Santé pour le coût de l'ambulance et de l'EVASAN qui dépassait 15 000 $. Robert a été surpris et bouleversé de recevoir une facture si élevée. Il a présenté la situation dans une lettre au ministère et a posé des questions sur la facture, car il croyait que c'était une erreur. Le ministère a confirmé qu'il devait payer le montant de la facture. C'est à ce moment que Robert est venu à notre bureau.

Le Régime d'assurance-maladie du Yukon stipule que les gens qui déménagent au Yukon doivent attendre trois mois avant que le gouvernement territorial ne couvre leurs dépenses en soins de santé. Robert est tombé malade deux jours avant de devenir admissible à la couverture des soins de santé du Yukon.

Notre enquête a révélé que Robert avait parlé à un médecin, deux infirmières et une personne administrative de l'hôpital à propos des coûts de l'EVASAN. Robert a maintenu que quand il a expliqué qu'il n'avait pas d'argent pour payer l'évacuation sanitaire, il s'est fait dire de ne pas s'en faire et que tout s'arrangerait. Robert a mentionné qu'il a accepté l'évacuation en se fiant à la garantie qu'il ne serait pas tenu responsable des coûts.

Le médecin et le personnel hospitalier nous ont mentionné que leur pratique est de clarifier avec les patients non résidents qu'ils doivent payer les coûts de l'évacuation sanitaire. Toutefois, personne n'a pu se rappeler précisément la nature des conversations avec Robert et personne n'a pris note des conversations à l'hôpital. Un membre du personnel nous a suggéré que tout le monde sait que lorsqu'on n'est pas couvert par le Régime d'assurance-maladie du Yukon, on doit payer soi-même les soins de santé.

Nous n'avons trouvé qu'un seul document confirmant qu'une conversation avait eu lieu sur la responsabilité potentielle de Robert quant aux coûts. Cette conversation s'est déroulée avec le membre du personnel des services médicaux d'urgence qui a accompagné Robert lors du vol d'EVASAN. Cela s'est produit bien après sa décision de se rendre en Colombie-Britannique et après que des arrangements avaient été faits pour l'évacuation sanitaire.

Notre enquête a révélé qu'il n'y avait pas de lignes directrices écrites sur ces questions pour le personnel hospitalier, aucun matériel écrit d'information publique pour les patients de l'hôpital et aucun formulaire de consentement ou de reconnaissance de responsabilité utilisé pour les patients non assurés et en possession de leurs moyens qui nécessitent des évacuations sanitaires.

Dans plusieurs des cas sur lesquels notre bureau enquête, nous cherchons de l'expertise externe pouvant offrir de l'information sur les meilleures pratiques dans le champ pertinent. Dans ce cas, nous avons pris en considération les renseignements publiés dans le *Journal de l'Association médicale canadienne* :

Le but du clinicien est de divulguer tout renseignement dont une personne raisonnable dans la situation du patient aurait besoin pour prendre une décision éclairée. Il se peut donc que les cliniciens doivent envisager les répercussions éventuelles du traitement proposé (et d'autres options) sur l'emploi, la situation financière, la vie familiale et d'autres aspects de la vie personnelle du patient. [Italiques ajoutées]

Les autorités ont la responsabilité de fournir les meilleurs renseignements possibles. Quand un patient est préoccupé par les coûts, les réponses du médecin et du personnel hospitalier devraient être complètes, franches et précises. Il faut faire attention de ne pas omettre de renseignements ou de donner de mauvais renseignements, particulièrement quand le patient dépend de ces renseignements pour prendre une décision.

Résultat : L'enquête a traité avec deux autorités différentes soit la Régie des hôpitaux du Yukon et le ministère de la Santé et des Affaires sociales. Relativement à la portion de l'enquête impliquant le ministère de la Santé, aucune résolution n'avait été prise à la fin de 2008.

Nous avons terminé notre enquête sur les actions de la Régie des hôpitaux du Yukon (RHY). Nous avons conclu que le devoir de diligence dû à Robert par la RHY – un devoir de lui fournir des renseignements précis sur sa responsabilité des coûts – n'a pas été complètement rempli. À la suite de notre enquête, la Régie des hôpitaux du Yukon a accepté d'élaborer une politique détaillée et un guide pour le personnel pour traiter les cas des patients non assurés et en possession de leurs moyens qui nécessitent des évacuations sanitaires.

Le courant passe avec de bons renseignements

Services aux collectivités

Antoine était en train d'acheter une propriété rurale dans une région du Yukon où les propriétés ne recevaient pas d'électricité du réseau électrique du territoire. Tandis que les dernières opérations d'achat étaient complétées, d'autres propriétaires ruraux avoisinants avaient commencé à planifier le prolongement de la ligne électrique principale jusqu'à leur région par le biais du projet d'électrification et de télécommunications rurales (PÉTR). Dans la conception et l'établissement des coûts du projet, les propriétaires avaient convenu de construire la ligne électrique principale pour qu'elle longe le bord de chaque propriété. Même si cela augmentait les coûts initiaux de la construction de la ligne électrique, les propriétaires avaient estimé cela avantageux dans la mesure où tous les propriétaires se partageaient également les coûts principaux de poser la ligne électrique sur le bord des propriétés individuelles. Les coûts secondaires d'amener la ligne électrique jusqu'à leur propre maison ou autres édifices étaient leur responsabilité.

En vertu du PÉTR, les seules personnes admissibles à participer à la planification du projet sont les propriétaires de la région, ainsi que la Société d'énergie du Yukon et le gouvernement du Yukon. Parce que l'achat d'Antoine n'était pas finalisé, il n'a pas pu participer au processus de planification.

Antoine a conclu son achat et a été inclus dans le projet juste avant le vote final. Avant de voter, il a examiné la politique écrite et les lignes directrices du PÉTR ainsi que les procès-verbaux de la réunion de planification qui a eu lieu entre les propriétaires et la Société d'énergie du Yukon. Ces procès-verbaux contiennent l'accord des propriétaires que la ligne passerait au bord de chaque propriété. L'arrangement lui semblant correct, Antoine a voté en faveur du projet.

Par la suite, Antoine a reçu un devis des coûts pour amener la ligne électrique jusqu'à sa maison. Il a alors découvert que la ligne principale, après tout, ne s'étendait pas jusqu'à sa propriété et, qu'en réalité, elle se trouvait à une bonne distance de là. Il a appris que sa propriété n'avait pas été considérée dans la conception originale de la ligne électrique. Il aurait à payer le coût d'amener la ligne électrique principale du dernier pôle jusqu'à sa propriété, en plus des coûts d'amener la ligne électrique de sa propriété vers sa maison. Cela représentait pour lui des coûts supplémentaires de 4 000 $.

Antoine a pensé que ce n'était pas juste. Bien que sa part des coûts pour la ligne électrique principale ait été la même que les autres propriétaires dans la région, il ne recevait pas les mêmes avantages. De plus, avec son inclusion dans le projet, sa part des dépenses a servi à réduire les coûts des autres propriétaires. D'ailleurs, il n'y avait rien dans les renseignements fournis par le ministère des Services aux collectivités avant le vote qui l'aurait averti du fait que le projet le touchait différemment des autres propriétaires concernés.

Antoine a essayé de communiquer avec le ministère des Services aux collectivités et la Société d'énergie du Yukon pour résoudre son problème, mais n'a pas été en mesure de le faire. Il est ensuite venu nous voir.

Nous avons mené notre enquête et, selon nous, une fois l'achat de la propriété d'Antoine réglé, le ministère des Services aux collectivités avait la même obligation envers Antoine qu'envers les autres propriétaires dans la région du projet. Le ministère était responsable de garantir que les propriétaires avaient assez de renseignements précis et de l'aide pour leur permettre de prendre des décisions éclairées sur le projet proposé. Cela comprenait Antoine, même s'il s'est joint au projet plus tard que les autres propriétaires.

Du point de vue de l'ombudsman, les organismes gouvernementaux ont la responsabilité de fournir les meilleurs renseignements possibles quand une personne dépend de ces renseignements pour prendre une décision. Cela signifie qu'ils doivent entreprendre des démarches raisonnables pour éviter des omissions dans les renseignements fournis.

Résultat : Notre conclusion dans ce cas est qu'il était injuste pour Antoine d'assumer les coûts supplémentaires de ce projet dans ces circonstances particulières. Le ministère des Services aux collectivités a accepté notre recommandation de couvrir les coûts de prolongement de la ligne électrique principale jusqu'au bord de la propriété d'Antoine.

De plus, nous avons recommandé que des changements soient apportés à la trousse du PÉTR envoyée aux propriétaires pour assurer que des renseignements adéquats sont fournis. Nous avons également recommandé que des stratégies soient élaborées pour garantir que les propriétaires qui se joignent à un projet après le début de la planification reçoivent assez de renseignements sur le tracé de la ligne électrique par rapport à chaque propriété, les coûts d'ensemble et les coûts pour les individus.

Le ministère a accepté ces recommandations.

Statistiques – Services de l'ombudsman

Chaque année, des centaines de Yukonnais et Yukonnaises communiquent avec nous. Ils cherchent de l'information, demandent de l'aide ou une direction avec une préoccupation ou ils déposent une plainte. Bien que beaucoup des plaintes ou des questions ne relèvent pas de notre compétence, nous essayons d'aider. Nous passons souvent du temps à orienter les gens vers le bon endroit ou nous faisons des enquêtes en leur nom pour garantir qu'ils sont sur la bonne voie. Ces tâches peuvent prendre quelques minutes ou peuvent nous garder occupées pendant plusieurs heures. Il est important d'effectuer ce travail car dans plusieurs cas, les gens sont presque à bout de patience quand ils viennent nous voir, et la dernière chose qu'ils veulent entendre est qu'ils sont encore une fois au mauvais endroit.

En 2008, nous avons reçu 88 plaintes. De ce nombre, 63 relevaient de notre compétence et 25 ne l'étaient pas. Nous avons fourni de l'information à 63 personnes ou nous leur avons suggéré où aller pour de l'aide si nous ne pouvions les aider.

Plaintes traitées en 2008

Plaintes reportées de 2007		36
	Enquêtes	33
	Non analysées	3
Plaintes reçues en 2008		63
Total	**99**	
Plaintes résolues en 2008		46
Plaintes reportées à 2009		53
	Enquêtes	37
	Non analysées	16

Résolution de plaintes reçues en 2008

Enquêtes formelles	15
Soumises à un autre recours	9
Enquêtes plus poussées non requises	3
Renseignements insuffisants	2
Avant le 1er juillet 1996	1
Existence d'un processus juridique d'appel	4
Aucun avantage au plaignant	2
Résolues d'une autre façon	12
Non analysées	15
Total	**63**

Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête de l'ombudsman en 2008

Reportées de 2007	33
Ouvertes en 2008	15
Total 48	
Terminées en 2008	11
Reportées à 2009	37

Résultat des enquêtes de l'ombudsman terminées en 2008

Plaintes justifiées		8
	Résolues quand un organisme a informé le plaignant	1
	Réglées durant ou après une enquête	7
Plaintes non justifiées		2
Plaintes retirées		1
Total		**11**

Plaintes ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman reçues en 2008

Entreprises	9
RPC, CAC et Revenu Canada	3
Tribunaux	1
Gouvernement fédéral	4
Premières nations	1
Municipalités	2
Autres	2
Autres provinces	1
GRC	2
Total	**25**

Ces plaintes exigent souvent du temps de recherche avant d'être transférées à d'autres organismes pour de l'aide.

Plaintes reçues en 2008 — par organisme

Organisme	Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	Plaintes n'ayant pas fait l'objet d'une enquête	Non analysées	Total
Services aux collectivités		2		2
Commission de réglementation des conducteurs		1		1
Énergie, Mines et Ressources		3		3
Santé et Affaires sociales		4		4
Voirie et Travaux publics	2			2
Centre correctionnel de Whitehorse	12	19	15	46
Office d'habitation de Whitehorse		1		1
Société d'habitation du Yukon	1			1
Société des alcools		1		1
Commission des affaires municipales du Yukon		1		1
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon		1		1
Total	**15**	**33**	**15**	**63**

Demandes de renseignements reçues par l'ombudsman

Total	**63**

Les demandes de renseignements exigent souvent du temps de recherche.

Sommaire budgétaire 2008–2009

Le budget de fonctionnement du Bureau de l'ombudsman et de la Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée est présenté annuellement à la Commission des services aux députés pour examen avant approbation par l'Assemblée législative. Le sommaire budgétaire ci-joint couvre les deux fonctions du bureau du 1er avril 2008 au 31 mars 2009.

Le budget 2008–2009 demeure relativement inchangé comparativement aux années précédentes.

Catégorie	Dépenses
Personnel	394 300 $
Bureau et fonctionnement	114 400 $
Fournitures et services	6 600 $
Éléments activables	5 000 $
Total	**520 300 $**

Accolades

Il n'est pas toujours facile de bien agir. Il n'est pas toujours pratique d'en faire plus que prévu. Mais c'est toujours appréciée par les personnes qui reçoivent une explication, des réponses à leurs questions ou qui rencontrent quelqu'un qui écoute leurs préoccupations et qui les traite de façon juste.

Un tel traitement peut être inattendu. Souvent, traiter avec le gouvernement cause du souci aux citoyens qui s'attendent à faire face à la bureaucratie ou à vivre une expérience difficile ou décevante.

Plusieurs employés gouvernementaux essaient quotidiennement de faire de leur mieux pour répondre aux besoins du public yukonnais. Nous voulons sincèrement remercier plusieurs personnes qui ont fait une différence en 2008.

Kelly Eby
directrice
Direction de l'évaluation et de l'impôt foncier
Ministère des Services aux collectivités

et

Clare Robson
technicienne en évaluation
Direction de l'évaluation et de l'impôt foncier
Ministère des Services aux collectivités

Pour leur coopération et détermination à trouver une résolution dans le cas ayant fait l'objet d'une enquête par notre bureau.

Sur la route — Où nous sommes allés en 2008

Juin

- Assemblée générale annuelle du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) – St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador

  À cette assemblée, organisée par le Bureau du représentant des citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador (Office of the Citizens' Representative of Newfoundland and Labrador), des discussions ont eu lieu sur les enjeux actuels auxquels font face les ombudsmans canadiens du pays.

Septembre

- Travailler derrière les murs de prison – Winnipeg, Manitoba

  Cet événement, organisé par le Forum canadien des ombudsmans, a offert de la formation aux ombudsmans et à leurs employés dans le domaine des services correctionnels.

- Cours supérieur de formation en enquêtes Sharpening Your Teeth – Toronto, Ontario

  Ce cours de formation, organisé par l'ombudsman de l'Ontario, a mis l'accent sur la façon de mener des enquêtes systémiques.

Communiquez avec nous

Le Bureau de l'ombudsman du Yukon est situé au 211, rue Hawkins, bureau 201, à Whitehorse.

Appelez-nous au 867-667-8468. À l'extérieur de Whitehorse, appelez-nous à frais virés ou sans frais au 1-800-661-0408, poste 8468.

Envoyez-nous une télécopie au 867-667-8469.

Envoyez-nous un courriel à info@ombudsman.yk.ca.

Envoyez-nous une lettre à l'adresse C.P. 2703, Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6.

Visitez notre site Web à www.ombudsman.yk.ca.